

# Aplicarea indicatorilor de performanță în evaluarea eficienței organizării și utilizării fondului de publicații (cazul BȘM IP USMF “Nicolae Testemițanu”)



**Galina Zavtur**, șef secție  
*Conservare și Comunicare  
Colecții,*  
Biblioteca Științifică  
Medicală

IP USMF „Nicolae  
Testemițanu”



- Indicatorii de performanță, ce țin de activitatea bibliotecilor, sînt oglindiți în standardul **SM ISO 11620:2011 *Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci***, aprobat prin hotărîrea INSM (Institutului Național de Standardizare al RM) nr.718 din 10 noiembrie 2011, tradus și adaptat după *ISO 11620:2008* “*Information and documentation. Library performance indicators*”.



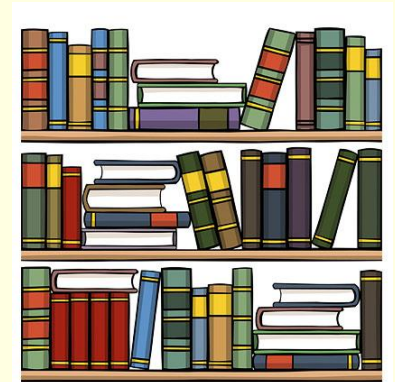
- Indicatorii de performanță pentru biblioteci sînt destinați pentru:
- **a)** a servi ca instrumente de evaluare a calității și eficacității serviciilor, resurselor și altor activități prestate de bibliotecă;
- **b)** a evalua eficiența resurselor alocate de bibliotecă pentru aceste servicii și activități.

- În studiul dat ne-am redus doar la cei mai semnificativi, și anume:
- ***Mediana timpului necesar pentru regăsirea documentelor în depozite.***
- ***Rata de circulație a colecției.***
- ***Exactitudinea aranjării documentelor la raft.***
- ***Procentul de fond neutilizat.***

# I. MEDIANA TIMPUL NECESAR PENTRU REGĂSIREA DOCUMENTELOR ÎN DEPOZITE

---

- Scopul de bază constă în stabilirea medianei timpului între momentul solicitării documentului din depozitele închise și momentul când el este disponibil pentru utilizator.

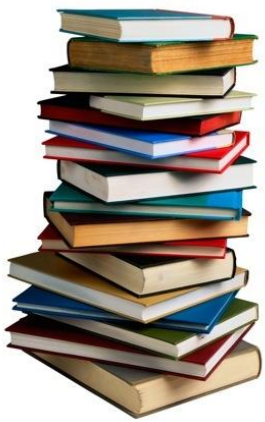


## ■ ***Metoda de calculare.***

- Se fixează, la întâmplare, un eșantion de titluri păstrate în depozitele închise ale bibliotecii, solicitate de utilizatori. Pentru fiecare cerere se notează data și ora recepționării și ora la care documentul este regăsit și poate fi eliberat utilizatorului. După situație, se utilizează minutele, orele, secunde. Mediana timpului de regăsire a documentelor în depozitele închise se stabilește, aranjând cererile în ordine crescândă a timpului regăsirii documentului.

- Durata mediană de regăsire a documentelor se află la mijlocul tabelului. Dacă numărul de căutări este par, mediana este ***media dintre două estimări situate la mijlocul tabelului, rotunjit la minute.*** Eșantionul poate fi stabilit în două moduri:





- - **a)** eșantionul se stabilește din titlurile deținute de bibliotecă și neîmprumutate la momentul colectării datelor. Cererile sînt formulate de bibliotecari la întîmplare pe perioada eșantionării și la momentul eliberării documentelor solicitate;



- - **b)** eșantionul este bazat pe cereri reale la momentul când documentele pot fi împrumutate de utilizatori. Această metodă presupune că înregistrarea zilei și orei când cererea este receptionată este o procedură obișnuită în bibliotecă.





- Pentru fiecare cerință a fost fixat *timpul recepționării ei, timpul regăsirii documentului și durata regăsirii* lui. În continuare, cerințele au fost aranjate în ordine crescândă după timpul recepționării lor. S-a obținut următorul tablou, ilustrat în **Tabelul** de mai jos:

**TABEL**

Nr./r	Cerința	Timpul recepționării (or., min.)	Timpul regăsirii (or. min., sec.)	Durata regăsirii (min., sec.)
1.	C 28427 (format) Квитницкий, Р. Современные ученые об...	09.15	09.18	3,00
2.	C 39011 Клиническая хирургия...	09.19	09.22.10	3,10
3.	616.928 Manson's tropical diseases... M 28	09.30	09.33.20	3,20
4.	616.9-053.2 Boli infecțioase la copii: ghid practic B 66 pentru..	10.05	10.08.25	3,25
5.	616.8 Болезни нервной системы. Т. 1... B 79	10.20	10.23.30	3,30
6.	616.6 Stanca, Vasile. Urologia... S 76	10.28	10.31.32	3,32
7.	616.4 Клинические рекомендации эндокринолога... K 49	10.35	10.39	4,00
8.	616.4 Рак щитовидной железы. Современные P 19 подходы.	10.43	10.47.10	4,10

9.	616.31 Хирургическая стоматология и челюстно- X 50 лицевая хирургия...	11.00	11.4.15	4,15
10.	616.24 Ftiziopneumologia... F 94	11.08	11.12.21	4,21
11.	616-056 Наследственные болезни... H 31	11.18	11.22.30	4,30
12.	616-036.22 (DLU) Obreja, Gavril. Metode de studiu în...	11.35	11.39.38	4,38
13.	616 Harrison's principles of internal medicine... H 31	11.49	11.53.40	4,40
14.	615.12 (DLU) Resuscitarea cardiorespiratorie și ... R 47	12.05	12.09.46	4,46
15.	615.015 Гомеопатия: Практическое рук-во... Г 64	12.10	12.14.50	4,50
16.	611.018 Ross, Michael. Histology... R 80	12.15	12.19.53	4,53
17.	61(09) Baciu, Gh. Universitatea de stat de Medicină și ... B 13	12.30	12.34.55	4,55
18.	577.3 Biofizica medicală... B 53	12.38	12.42.56	4,56

19.	577.3 Ремизов, А.И. Медицинская и биологическая P 38 медицина...	12.45	12.49.59	4,59
20.	004 Petre, Maria C. Informația – factor esențial al global... P 57	12.51	12.56.59	4,59
21.	R 83275 (autoreferat) Ciornea, Victor. Combinații heterometalice ale cromului...	13.00	13.05	5,00
22.	R 83497 Ералиева, Б. Клинико-фармакологические и региональные аспекты рациональной антиб...	13.10	13.15.02	5,02
23.	R 83635 Chiru, T. Cercetări farmacognostice și ...	13.20	13.25.05	5,05
24.	T 1237 (teză) Cușnir, Olga. Optimizarea diagnosticului și tratamentul multimodal...	13.32	13.37,07	5,07
25.	B 3133 (format) Farmacologie. Teste...	13.54	13.59.10	5,10
26.	B 3520 Клиническая анестезиология. Кн. III.	14.03	14.08.14	5,14
27.	S 30653 (revistă) Obstetrica și ginecologia...	14.15	14.21.10	6,10
28.	S 30786 (revistă) North Carolina Medical Journal	14.25	14.31.14	6,14
29.	S 30641 European Heart Journal	14.35	14.42	7,00
30.	S 27533 Le Courrier de la transplantatio	14.53	16.00.10	7,10

- 
- Deci, conform Tabelului, pozițiile **14, 15** reflectă mediana egală cu 5 minute ( **$4,46+4,50:2 = 4,48$ , rotunjit la minute = 5 min.**).
  - Perioada de timp scurtă este considerată un rezultat bun. Totuși, timpul regăsirii poate varia, în funcție de numărul de cereri în momente aglomerate.

## II. RATA DE CIRCULAȚIE A COLECȚIEI

- *Metoda de calculare.*
- Se ia numărului de împrumuturi înregistrate pe parcursul unei perioade determinate, de obicei un an, divizat la numărul total de documente din această colecție. Se aplică, în cazul acestui indicator următoarea formulă:
- Rata de circulație a colecției, **Ict**, este egală cu:
  - $$\text{Ict} = \frac{A}{B}$$
  - **B**, unde:
  - **A** – numărul de împrumuturi înregistrate din colecție; **B** – numărul total de documente din colecție. Rezultatul se rotunjește la o zecime.

- Pentru calcularea ratei de circulației a colecției secției *Conservare și Comunicare Colecții* sa luat numărul de împrumuturi pentru anul 2014. Deci, rata de circulație a colecției este următoarea:

- **115482**
- $\frac{\quad}{\quad} = 0,38280 = 0,4$
- **301674**



- În cazul nostru, s-a calculat rata de circulație pentru anul 2014 a unui compartiment din colecția de cărți, preponderent, mai solicitat, unde publicațiile sînt aranjate după Sistemul de Clasificare Zecimală - **615** *Farmacie generală și profesională. Preparate farmaceutice. Materiale și utilaje medicale*. În rezultat am obținut:

- **5427**
- $\frac{\quad}{\quad} = 2,1366 = 2,1$
- **2540**

- Rata de circulație a colecției depinde de mai mulți factori. Cei mai importanți sînt:
- ***- adecvarea colecției cererilor utilizatorilor. O colecție care include o cotă mare de documente perimate sau inadecvate va avea o rată de circulație mai mică;***
- ***- politica bibliotecii referitor la excluderea titlurilor învechite și a exemplarelor dublete neutilizate;***
- ***- numărul de exemplare de titluri solicitate frecvent;***
- ***- activitățile de promovare a bibliotecii și competențele personalului în materie de promovare.***

### III. EXACTITUDINEA ARANJĂRII DOCUMENTELOR.

- Acest indicator are drept obiectiv *evaluarea măsurii în care documentele indicate în catalogul bibliotecii se află la locul exact pe raft.*
- Pot fi utilizate două metode de calcul al acestui indicator. Prima:
  - 1) se ia un eșantion de fișe, ales la întâmplare, din catalogului topographic și se verifică dacă fiecare document din catalog este aranjat corect.

- Se verifică dacă fiecare document lipsă este înregistrat de bibliotecă.

- Pentru obținerea rezultatului se aplică următoarea formulă:

- Exactitudinea aranjării, **Isa1**, este egală cu:

- $$\text{Isa1} = \frac{A}{B} \times 100$$

- **B**, unde:

- **A** – numărul de documente aranjate corect; **B** – numărul total de documente din eșantion.

Rezultatul **Isa1** se rotunjește la un număr întreg.

- Exemplu ce ține de colecția secției *Conservare și Comunicare Colecții*.

- Sa luat, la întâmplare, un eșantion de 2000 fișe din catalogul topografic al colecției și sa verificat fiecare fișă cu documentul corespunzător pe raft, determinând dacă documentul este aranjat corect. Studiul a dovedit că toate publicațiile erau aranjate la locul cuvenit, conform adresei de raft. Deci:

- $2000$

- $Isa1 = \frac{\quad}{\quad} \times 100 = 100\%$

- $2000$

- **A doua metodă:**
- **2)** Se verifică un raft la întâmplare, se numără documentele pe fiecare raft ales în eșantion. Se înregistrează toate documentele care nu au fost găsite în locul convenit, precum și cele plasate aproape sau departe de locul lor corect.
- Exactitudinea aranjării, **Isa2**, este egal cu:
  - $$\frac{A - B}{A} \times 100$$
  - **A**, unde
  - **A** – numărul total de documente aflate pe raft la momentul studiului; **B** – numărul de documente aranjate incorect pe raft. Rezultatul **Isa2** se rotunjește la un număr întreg.

- Exemplu ce ține de colecția secției *Conservare și Comunicare Colecții*.

- Sa luat un esantion de **2208** documente de pe un stelaj de 9 rafturi și sa verificat corectitudinea aranjării fiecărui document. În urma cercetării s-a constatat că un document nu era aranjat corect. Deci,

- $$\frac{2208-1}{2208} \times 100 = 99.5471\%$$

- $$\text{Isa2} = \frac{2208-1}{2208} \times 100 = 99.5471\%$$

- $$\frac{2208-1}{2208}$$

- Un rezultat mare semnifică o mare exactitudine a aranjării. În cazul nostru rezultatul obținut ilustrează o mare exactitudine a aranjării publicațiilor pe raft.
- Exactitudinea aranjării este consecința unor factori, cei mai importanți fiind:
  - - ***frecvența verificării corectitudinii aranjării documentelor pe raft;***
  - - ***rapiditatea restituirii cărților pe raft.***



# IV. PROCENTUL DE FOND NEUTILIZAT

---

- Acest indicator este utilizat cu scopul evaluării părții fondului neutilizat pe parcursul unei perioade date.
- *Fond utilizat* înseamnă, în accepția acestui indicator *că împrumutul documentelor a fost înregistrat sau că utilizarea lui a fost identificată în bibliotecă pe parcursul unei perioade determinate.*
- ,

- **Metoda de calcul.**

- Există două metode.

- **1)** Se stabilește, aleatoriu, un eșantion de documente deținute de bibliotecă. Pentru

- fiecare document din eșantion se notează dacă el a fost împrumutat pe parcursul perioadei determinate de timp sau dacă utilizarea lui a fost fixată în altă unitate a bibliotecii (de ex., pentru expoziții, Zile de Informare etc.).

- Procentul de fond neutilizat, **Ipsnu1**, este egal cu:

- $$C - A - B$$

- $$\text{Ipsnu1} = \frac{\quad}{C} \times 100$$

- **C**, unde:

- **A** – numărul de documente din eșantion împrumutate; **B** – numărul de documente din eșantion înregistrate ca utilizate în bibliotecă, dar neîmprumutate; **C** – numărul total de documente din eșantion. Rezultatul **Ipsnu1** se rotunjește la un număr întreg.

- **2)** Se calculează numărul de documente, care au fost împrumutate de utilizatori pe parcursul perioadei determinate din colecție. Procentul de fond neutilizat, **Ipsnu2**, este egal cu:

- $$\mathbf{B - A}$$
- $$\mathbf{Ipsnu2 = \frac{\quad}{\quad} \times 100}$$
- $$\mathbf{B, unde:}$$

- **A** – numărul de documente care au fost împrumutate; **B** – numărul total de documente din fondul de împrumut. Rezultatul **Ipsnu2** se rotunjește la un număr întreg proxim.
- Această a doua metodă estimează rata reală, pentru că ea nu ia în considerație datele referitoare la documentele utilizate în bibliotecă și care nu sînt împrumutate. Acest indicator este un număr întreg între **0** și **100**.

- În cazul nostru am aplicat pentru calcularea indicatorului dat a doua metodă. După cum e stipulat în Standard, se aplică calcularea lui și la compartimente aparte din colecție. Pentru stabilirea eșantionului sa apelat la același compartiment **615 Farmacie generală și profesională. Preparate farmaceutice. Materiale și utilaje medicale**. În final am obținut următorul rezultat:

- **2540 -1987**

- $\frac{\quad}{\quad} \times 100 = 21,77 = 22\%$

- **2540**

■ Acest indicator poate fi influențat de mai mulți factori:

■ *misiunea bibliotecii, de exemplu, dacă biblioteca are sau nu funcția de conservare;*

■ *activitățile de promovare a bibliotecii;*

■ *politicile și practicile de achiziție și de triere în biblioteci.*

# CONCLUZII

- 1. Practica demonstrează că indicatorii de performanță sunt aplicabili și utili pentru evaluarea serviciilor de bibliotecă
- 2. Rezultatele aplicării indicatorilor de performanță în prezentul studiu au furnizat informații relevante despre eficacitatea și eficiența utilizării colecției secției Conservare și Comunicare Colecții, demonstrând o bună organizare a colecției la raft, rapiditatea satisfacerii cererilor și ca urmare intensitatea utilizării colecției.

- 
- **3.** Studiul sugerează necesitatea analizei colecției în continuare, luând în considerare factorii multipli ce influențează nivelul indicatorilor de performanță; în general, aplicarea indicatorilor de performanță în evaluarea sistematică sau ocazională a bibliotecii trebuie să fie o normă.



## REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

- 1. SM ISO 11620: 2011. *Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci*. [accesat 25.08.2015]. Disponibil: <http://rodocz.com>
- 2. ISO 11620:2014 Information and documentation -- Library performance indicators. [accesat 25.08.2015]. Disponibil: [www.iso.org](http://www.iso.org)
- 3. Gologan, Larisa. *Evaluarea activității bibliotecii prin prisma Standardului moldovean Informare și documentare. Indicatori de performanță pentru biblioteci (ISO 11620: 2008, IDT)*. În: Revista ABRM, 2013, nr. 1, p. 39-42.
- 4. *Паспорт библиотечного фонда: метод. рекомендации*. Омск, 2012. [accesat 20.08.2015]. Disponibil: <http://omsclib.ru/naschi-izdaniya/Паспорт.doc>

---

Vă multumesc!

